

Коми республикаса йӧзӧс велӧдан министерство
«ЭКОЛОГИЯ ВЕЛОДАН РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ШӐРИН»
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА СОДТОД ТОДОМЛУН СЕТАН КАНМУ УЧРЕЖДЕНИЕ

Министерство образования Республики Коми
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(ГУДО РК «РЦЭО»)

ПРИНЯТО:
Решением общего собрания

Протокол № 01
« 27 » сивбаря 2015 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ГУДО РК «РЦЭО»
М.Г. Сивкова
« 27 » сивбаря 2015 г.

КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ СОТРУДНИКОВ

Вы являетесь частью большого, сплоченного коллектива ГУДО РК «РЦЭО» (далее Центр), объединенного общими целями, задачами, имеющими собственные традиции и внутреннюю культуру. Наш Центр – это коллектив единомышленников-профессионалов. В стабильности развития нашего учреждения, в стремлении к постоянному совершенствованию Центр ориентирован на долгосрочное сотрудничество с каждым человеком, принятым в наш коллектив. Главное условие для сотрудников – работать максимально эффективно, расценивать интересы и цели Центра как свои личные, не останавливаясь на достигнутом.

Каждый сотрудник должен понимать, что именно он создает реальность, в которой живет и действует. В Центре работают те, кто выделяет главное, умеет расставить приоритеты в своей работе и качественно их использовать, а также имеет здоровое честолюбие, обладает нетривиальным мышлением, является настоящим профессионалом своего дела. Наш Центр уважает индивидуальность и ценность каждого сотрудника, поощряет инициативность, направляя и симулируя свободную творческую деятельность.

Эффективная работа в Центре является для каждого из нас самой надежной гарантией благополучного будущего. Мы – команда единомышленников и профессионалов, мы несем ответственность за свою работу перед государством, партнерами, заказчиками и коллегами. Порядочность, надежность и профессионализм – основа доверия между коллегами.

1. Рабочее время сотрудников

Рабочий день в Центре начинается в 8.00 или 8.30 согласно приказу директора Центра. Для того чтобы начать свой день вовремя и подготовить рабочее место, сотрудник должен быть на работе за 5-10 минут до официального времени начала рабочего дня. При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить руководителя структурного подразделения или директора Центра или Общий отдел о возникших проблемах заблаговременно или не позже, чем в течение 30 минут с момента начала рабочего дня. Систематические опоздания на работу влекут за собой дисциплинарные взыскания и наказания, которые могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества Центра с работником или наказание в виде лишения доплат до снятия дисциплинарного взыскания (до 1 года). В условиях нарастающей конкуренции необходимо развивать организационную культуру в учреждении. Опоздания на работу приводят к снижению качества предоставляемых Центром услуг и являются грубым нарушением правил трудового распорядка.

Недопустим уход сотрудника с работы по личным делам в рабочее время без уведомления руководителя. При необходимости покинуть рабочее место по личным делам (например: посещение врача) сотрудник обязан написать заявление на имя курирующего заместителя директора с указанием причины и времени отсутствия. Уход с работы возможен только после письменного разрешения курирующего заместителя директора (виза на заявлении).

Очередные отпуска работников Центра составляются так, чтобы в отделе всегда находился сотрудник, который может ответить на телефонный звонок, предоставить необходимую информацию, проконсультировать, выполнить работу по тематике отдела.

Заявление на отпуск за свой счет подается заблаговременно и работник имеет право взять такой отпуск только после подписания соответствующего приказа об отпуске.

2. Внешний вид сотрудников

Сотрудники представляют внешний облик Центра для гостей и посетителей, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения и работы, манеры общения с посетителями зависит имидж Центра и, в конечном итоге, его успех.

Сотрудники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Центра. Сотрудники должны поддерживать деловой стиль, который создает деловой имидж Центра. Поэтому администрация Центра формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные бороду и усы;
- сотрудники, которым выдана спецодежда, в рабочее время должны быть в ней;
- одежда сотрудников должна быть опрятной, чистой;
- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте сменную обувь. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде и головном уборе;
- недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудников в вызывающей, открытой одежде;
- недопустим запах несвежей одежды, пота, неприятный запах изо рта.

С сотрудниками, явившимися на рабочее место в неопрятном виде или несоответствующей одежде, руководитель структурного подразделения обязан провести соответствующую работу по недопущению повторения подобного случая.

3. Рабочее место сотрудников

Порядок, чистота и аккуратность помещения и рабочего места создают благоприятное впечатление о Центре в целом. Центр приветствует индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Центра. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте и следить за порядком в помещении.

На рабочем месте запрещено играть в компьютерные или иные игры, заниматься посторонними делами, не связанными со служебными вопросами.

На рабочем месте запрещено принятие пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода и т.п.), конфеты. **Прием пищи осуществляется в чайной комнате (каб. 105). Работники зоопарка, дендропарка и мастерских осуществляют прием пищи в своих корпусах.**

Документы, составляющие коммерческую тайну Центра, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонним лицам (в т.ч. контролирующим организациям) может привести к ущербу Центра, не должны находиться на рабочем месте сотрудника и в доступных для посторонних лиц местах.

4. Общение в организации

Между сотрудниками и с клиентами:

- В Центре устанавливаются общепринятые вежливые обращения, такие как:
- «Здравствуйте» или «Добрый день» и т.п.
 - «Спасибо», «Пожалуйста», «Будьте так добры...» и т.п.
 - «До свидания», «Всего доброго» и т.п.
 - «Чем Вам можно помочь» и т.п.

По телефону:

Впечатление о Центре складывается у позвонившего по первому телефонному разговору, поэтому важно, чтобы каждый сотрудник мог грамотно общаться по телефону.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков – после третьего сигнала звонка, должен следовать ответ. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести **правильное** название Центра.

Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной. В случае если сотрудник, у которого звонит телефон, не может в данный момент ответить на звонок, то за него должен это сделать его коллега. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

Категорически запрещается передача по телефону деловой конфиденциальной информации, личных данных сотрудников Центра. При подозрении на утечку информации сотрудник, по чьей вине это произошло, будет привлечен к административной ответственности.

Сотрудники не должны долго общаться по телефону по личным вопросам, тем самым занимать линию.

5. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте

Курение и употребление алкоголя **на рабочем месте запрещено**. Центр приветствует здоровый образ жизни. Курение допустимо только вне стен помещений Центра в специально отведенных для этого местах.

Празднование календарных праздников, Дней Рождений разрешено в чайной комнате (каб. 105) за пределами рабочего времени и без крепких алкогольных напитков.

6. Ресурсы и оборудование Центра

Личные междугородние и международные звонки с телефонов Центра за его счет запрещены. На производство таких звонков необходимо получить специальное разрешение у директора Центра. В этом случае затраты на такие звонки впоследствии должны быть компенсированы.

Личные междугородние переговоры могут быть рассмотрены как форма хищения у Центра. Запрещено пользоваться платной справкой.

Все междугородние телефонные переговоры и звонки на сотовые операторы осуществляются в приемной Центра (каб. 210) и должны быть зафиксированы в журнале учета.

Использование офисной техники и использование Интернета, нахождение в социальных сетях в личных целях без получения специально разрешения директора Центра запрещено. Пользование Интернетом в личных целях разрешается во вне рабочее время.

Работники обязаны экономить электроэнергию, воду, тепло и другие ресурсы Центра.

7. Служебная переписка

Вся внутренняя переписка между сотрудниками Центра ведется только в электронном виде.

8. Конфиденциальность

Информация является важнейшим достоянием Центра. Допуская утечку информации, мы работаем на конкурента. В Центре запрещена передача любой информации без согласования с руководителем структурного подразделения, кроме специально разрешенных имиджевых мероприятий.

Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.

Аналогичные санкции могут быть применены к работнику, допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб имиджу и репутации Центра. Любая негативная информация о Центре или ее сотрудниках, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию Центра, рассматривается руководством Центра как нарушение условий трудового договора.

9. Обслуживание клиентов

Обслуживание клиентов – важнейшая задача Центра, поэтому сотрудники должны обеспечить любого клиента наилучшим сервисом. В условиях жесткой конкуренции клиент может перейти к конкуренту из-за некачественного обслуживания. Наша главная задача не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним. Предупредительное отношение к клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений. С любым посетителем сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда клиент находится в кабинете один. На

появление клиента любой сотрудник Центра должен отреагировать немедленно. В случае если клиент пришел к вашему коллеге, которого в настоящее время нет на месте, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может помочь решить возникшую у клиента проблему. Клиент не должен слышать от вас: «Его (ее) сейчас нет на работе» или «Ничем не могу вам помочь». Попытайтесь предельно вежливо предложить свои услуги или услуги тех, кто более компетентен в решении данного вопроса.

10. Работа с информацией, формирующей имидж Центра

В целях формирования положительного имиджа Центра ответственные за оформление информационных стендов в рекреациях и кабинетах должны своевременно обновлять информацию (1 раз в месяц).